

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT. MANDALA MANDIRI MOTOR
(HONDA JEMURSARI)
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

ELVIRA ULIL AZMI
0712015048 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2011**

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunianya-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya”**, dapat penulis selesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat untuk kelulusan program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan yang baik ini, perkenankan penulis dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu guna mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis dengan rasa hormat yang mendalam mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Rahman Amrulloh Suwaidi, MS., selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak Sugeng Purwanto. SE, MM selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa membantu dalam proses pembuatan skripsi ini,
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
7. Ucapan terima kasih kepada keluargaku, bapak dan ibu serta saudara yang senantiasa memberikan do’a dan dukungan baik moral maupun materiil dengan tulus ikhlas.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.
9. psi ini.

Penulis menyadari bahwa isi dan cara penyajian skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan guna meningkatkan mutu dari penulisan skripsi ini.

Surabaya, April 2012

Penulis

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	
1.2. Perumusan Masalah	
1.3. Tujuan Penelitian	
1.4. Manfaat Penelitian	

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	
2.2. Landasan Teori	
2.2.1. Motivasi	
2.2.1.1. Teori Motivasi.....	
2.2.1.2. Indikator – Indikator Motivasi Kerja	
2.2.2. Kepuasan Kerja	
2.2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	
2.2.2.2. Indikator –Indikator Kepuasan Kerja	
2.2.3. Kinerja Karyawan	
2.2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	
2.2.3.2. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan	
2.2.4. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja.....	
2.2.5. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	
2.2.6. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan..	
2.3. Kerangka Konseptual.....	

2.4. Hipotesis	
----------------------	--

BAB III MEODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	
3.2. Teknik Penentuan Sampel	
3.2.1. Populasi.....	
3.2.2. Sampel.....	
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	
3.3.1. Jenis Data	
3.3.2. Sumber Data.....	
3.3.3. Pengumpulan data	
3.4. Teknik Analisis Data	
3.4.1. Analisis SEM	
3.4.2. Asumsi Model (<i>Structural Equation Modelling</i>)	
3.4.3. Pengujian Hipotesis.....	

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. MANDALA MANDIRI MOTOR
(HONDA JEMURSARI)
SURABAYA**

Vira Ulil Azmi

ABSTRAKSI

Sukses atau tidaknya suatu perusahaan adalah dengan adanya pelayanan yang baik karena didalam setiap usaha pasti memerlukan layanan sebagai alat pemuas kebutuhan sekalipun usaha itu sederhana. Pentingnya peranan sumber daya manusia oleh setiap usaha, menuntut organisasi untuk dapat mengolah faktor tenaga kerja menjadi sedemikian rupa sehingga terjadi keseimbangan bagi seluruh karyawan perusahaan, karena karyawan disini tidak hanya berperan sebagai tenaga kerja di perusahaan tetapi juga sebagai konsumen produk perusahaan. adanya permasalahan pada kepuasan dan motivasi kerja karyawan yang dikawatirkan akan berdampak pada kinerja karyawan sendiri. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Motivasi (X_1), Kepuasan Kerja (X_2) dan Kinerja Karyawan (Y). Skala dalam penelitian ini menggunakan skala *semantic diferensial scale*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Mandala Mandiri Motor yang berjumlah 120 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM).

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

keyword : motivasi kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan gencarnya usaha pemerintah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, memperluas pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya maka pengembangan dunia usaha di Indonesia yang melibatkan pihak swasta baik dibidang industri, perdagangan maupun jasa perkreditan yang perlu diarahkan agar dapat meningkatkan peran sertanya dalam proses pembangunan.

Sukses atau tidaknya suatu perusahaan adalah dengan adanya pelayanan yang baik karena didalam setiap usaha pasti memerlukan layanan sebagai alat pemuas kebutuhan sekalipun usaha itu sederhana. Tanpa ada layanan yang baik maka kegiatan usaha tersebut tidak akan bisa berkembang, sebab keberhasilan proses kelangsungan usaha tidak hanya bergantung dari peralatan canggih yang dimiliki perusahaan, tetapi juga bergantung pada pelayanan yang akan diberikan tersebut. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan masalah pelayanan yang mana hal ini tidak terlepas dari peranan dari sumber daya manusianya.

Pentingnya peranan sumber daya manusia oleh setiap usaha, menuntut organisasi untuk dapat mengolah faktor tenaga kerja menjadi sedemikian rupa sehingga terjadi keseimbangan bagi seluruh karyawan perusahaan, karena karyawan disini tidak hanya berperan sebagai tenaga kerja di perusahaan tetapi

juga sebagai konsumen produk perusahaan. Sumber daya manusia dalam organisasi merupakan aspek penting menentukan keefektifan suatu organisasi.

Salah satu sasaran penting dicapai oleh perusahaan dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia adalah pemberian kompensasi yang layak kepada karyawan, sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan jabatan dan posisi mereka. Karyawan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kinerja dalam perusahaan.

Berdasarkan data Gabungan Industri Kendaraan Bermotor (Gaikindo) menunjukkan bahwa dalam periode Januari dan Februari 2010, penjualan mobil nasional mencapai 107.000 unit. Kenaikan sebesar 33,75 % dibanding periode yang sama pada 2009. Penjualan mobil pada Januari 2010 tercatat sebanyak 52.000 unit dan Februari mencapai 55.000 unit. (<http://solusimobil.com>)

Penjualan mobil sepanjang Januari 2011 mencapai 73.849 unit atau meningkat 39,7% (21.018 unit) dibandingkan periode serupa di tahun 2010. Pada 2010, total penjualan otomotif mencapai 764.710 unit. Meski secara nasional penjualan mobil tumbuh signifikan, terdapat potensi penurunan penjualan di beberapa provinsi yang sudah menaikkan bea balik nama (BBN) mobil baru dari kisaran 10% ke 15%. Pemerintah Daerah Jawa Timur sudah menerapkan BBN sebesar 15% untuk mobil baru, hal ini menyebabkan banyak warga Surabaya membeli mobil di Jakarta yang BBN-nya masih 10%, kemudian mobil dibawa ke

Surabaya. Setelah beberapa bulan, ia dapat mengganti pelat nomor sehingga hanya terkena pajak 1% dari nilai kendaraan. (<http://www.bataviase.com.id>)

PT Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang otomotif sebagai dealer resmi Honda di Surabaya. Honda Jemursari Surabaya menangani penjualan mobil-mobil baru merek Honda dan suku cadang asli Honda. PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya beralamatkan di Jalan Jemursari No. 213 Surabaya. PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya terdiri dari beberapa bagian antara lain: Bagian penjualan (*sales*) yang berjumlah 40 orang, bagian *service* yang berjumlah 60 orang, bagian suku cadang yang berjumlah 30 orang, dan bagian staff yang berjumlah 20 orang, sehingga secara keseluruhan jumlah karyawan 150 orang. PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya selalu memperhatikan kesejahteraan karyawannya khususnya karyawan bagian penjualan (*sales*) yang mampu memberikan kontribusi pada perusahaan terbesar dibandingkan dengan bagian yang lain.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti terdapat permasalahan pada jumlah absensi karyawan dalam 8 bulan terakhir, mulai Januari – Agustus 2011 sebagai berikut:

Tabel 1. 1.
Jumlah Absensi Karyawan PT. Mandala Mandiri Motor
(Honda Jemursari) Surabaya Periode Januari – Agustus 2011

Periode	Absensi
Jan - 2011	9 orang
Feb - 2011	10 orang
Mar - 2011	13 orang
Apr - 2011	10 orang
Mei - 2011	15 orang
Jun - 2011	18 orang
Jul - 2011	12 orang
Aug - 2011	23 orang

Sumber: Honda Jemursari Surabaya, Tahun 2011

Berdasarkan tabel 1.2, dapat diketahui bahwa selama Januari – Agustus 2011 telah terjadi kenaikan jumlah absensi karyawan di PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya. Fenomena tersebut mengindikasikan rendahnya kepuasan kerja karyawan PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya. Rendahnya kepuasan kerja karyawan PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya berakibat pada kinerja karyawan yang tidak maksimal dan banyaknya karyawan yang melanggar peraturan seperti halnya banyak karyawan yang sering datang terlambat, tidak bersemangat dalam bekerja dan karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan.

Fenomena yang berhubungan dengan motivasi di PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya dapat diketahui dari beberapa hal antara lain; tidak adanya uang lembur bagi karyawan yang melakukan kerja melebihi jam kerja, masih adanya sistem *outsourcing* dan sistem kontrak, tidak adanya tunjangan bagi keluarga karyawan, dan sebagainya.

Fenomena diatas menunjukan bahwa adanya permasalahan pada kepuasan dan motivasi kerja karyawan yang dikawatirkan akan berdampak pada kinerja karyawan sendiri. Hasibuan (2001) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. sikap ini di cerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja di nikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan sedangkan motivasi kerja merupakan kekuatan atau dorongan yang ada pada diri karyawan untuk bertindak atau berperilaku dalam cara-cara tertentu. kekuatan tersebut merupakan ketersediaan individu untuk melakukan sesuatu atau sesuai kemampuan individu masing-masing (Gibson et al.,1997; Robbins, 1998; Armstrong,1998).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Koesmono (2005) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada industri pengolahan kayu skala menengah di Jawa Timur. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Suprihanto (1987) dalam Mamik (2010) bahwa kinerja seseorang tergantung pada motivasi orang tersebut pada pekerjaan yang dilakukan. Semakin tinggi motivasi seseorang untuk melakukan pekerjaan tersebut semakin tinggi pula tingkat kinerjanya. Sebaliknya, semakin rendah motivasi seseorang melakukan suatu pekerjaan maka semakin rendah pula tingkat kinerjanya.

Koesmono (2005) juga berpendapat bahwa pada dasarnya makin positif sikap kerja makin besar pula kepuasan kerja, untuk itu berbagai indikator dari kepuasan kerja perlu memperoleh perhatian khusus agar pekerja dapat meningkatkan kinerjanya. Pada umumnya seseorang merasa puas dengan pekerjaannya karena berhasil dan memperoleh penilaian yang adil dari pimpinannya. Dan seperti yang di katakan oleh Frederick Herzberg yang mengembangkan teori kebutuhan maslow yaitu teori yang di kenal dengan “ teori motivasi kerja dua faktor” yang membicarakan 2 (dua) golongan utama kebutuhan menutupi kekurangan dan kebutuhan pengembangan . menurut teori ini ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kondisi pekerjaan seseorang yaitu,faktor-faktor yang akan mencegah ketidakpuasan (*factor higine*). yang terdiri dar gaji, kondisi kerja , kebijakan perusahaan, penyelia kelompok kerja. dan faktor-faktor yang memberikan kepuasan (*motivator factor*). yang terdiri dari kemajuan perkembangan , tanggung jawab, penghargaan , prestasi ,pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya?
3. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Mandala Mandiri Motor (Honda jemursari) surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Mandala Mandiri Motor (Honda Jemursari) Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

Sebagaimana layaknya karya ilmiah ini, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan obyek penelitian antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan maupun bahan informasi dalam rangka mengatasi permasalahan yang ada kaitannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dapat dipergunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan atau perluasan pandangan tentang pelajaran yang didapat dari bangku kuliah dan memperdalam pengetahuan terutama dalam bidang yang dikaji serta sebagai referensi ilmiah bagi para peneliti berikutnya.